SỔ TAY BỎ TÚI NHÂN VIÊN HIỆN TRƯỜNG · EMPLOYEE FIELD HANDBOOK

# HB-TVP-01 · SỔ TAY NHÂN VIÊN TẠP VỤ VĂN PHÒNG HIỆN TRƯỜNG BỎ TÚI

**HB-TVP-01**
Phiên bản 3.1

Cẩm nang thực hành viết gọn bằng ngôn ngữ của người đi ca thật ngoài công trình: từ **5 phút kiểm xe trước giờ mở ca**, cách pha vòi **15 mL**, phân biệt **4 màu ▲ ● ■ ◆**, 5 điều tối kỵ tại bàn làm việc và ổ đỏ UPS, cách xử trí khi gặp tiền rơi hay làm hỏng đồ đến quyền lợi không bị phạt trừ lương theo **BLLĐ 2019**.

Vòi 15 mL · Nhãn 6 trường ≤ 24h | 4 Màu ▲ ● ■ ◆ · Khăn 8 mặt ≥ 60 °C | Giữ nguyên trạng Bàn & Ổ đỏ UPS | 3 Đóng – 1 Kiểm · Đồ rơi ≤ 15 phút

TIÊU CHUẨN NGHỀ NGHIỆP · ÁP DỤNG TRỰC TIẾP TẠI CÔNG TRÌNH

Đi ca đúng chuẩn · Giữ an toàn nghề

Mọi nguyên tắc trong cuốn sổ tay này là chuẩn hành nghề hằng ngày của đội ngũ nhân viên dịch vụ tạp vụ văn phòng tại Đà Nẵng và nhân sự chuyên trách cung cấp nhân viên vệ sinh, đảm bảo đồng bộ cùng đội ngũ vệ sinh văn phòng chuyên nghiệp của SONGANHHYG.

## MỤC 1 THÔNG TIN KIỂM SOÁT SỔ TAY BỎ TÚI NHÂN VIÊN

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Mã tài liệu** | **HB-TVP-01** (Employee Field Handbook · Phát tận tay khi nhận ca) | **Phiên bản & Hiệu lực** | **v3.1** · 19/11/2026 |
| **Đơn vị ban hành** | Công ty Cổ phần Dịch vụ Vệ sinh Công nghiệp Đà Nẵng SONGANHHYG (K57/10 Giang Văn Minh, Hải Châu, Đà Nẵng) | **Đối tượng sử dụng** | Toàn bộ nhân viên tạp vụ chốt điểm cố định, nhân viên luân ca và đội dự phòng cơ động |
| **Bộ phận đào tạo** | Tổ trưởng Bậc 3 & Phòng Kỹ thuật – QA/HSE | **Người phê duyệt** | Đại diện Pháp luật: **Ms. Mỹ Anh** |
| **Đường dây nóng 24/7** | Hotline/Zalo Tổ điều hành: **0905 751 566** · Email: danangadv@gmail.com | **Cách bảo quản** | Để bản in hoặc quét mã tại tủ khóa kho 5S của điểm; mang theo thẻ bỏ túi `JC-TVP-02` |
| **Căn cứ đối chiếu** | `SAH-STD-00`, `HSE-TVP-01`, `SOP-TVP-01..19`, bộ 6 tờ hướng dẫn `WI-TVP-01..06`, thẻ `JC-TVP-01..04` và **BLLĐ 2019** (Điều 127, Điều 129, Điều 130, Điều 102(3), Điều 29), **NĐ 44/2016/NĐ-CP**, **NĐ 13/2023/NĐ-CP**. | | |

## MỤC 2 LÀM SẠCH ĐÚNG CÁCH ĐỂ GIỮ AN TOÀN CHO CHÍNH MÌNH VÀ KHÁCH HÀNG

Người mới vào nghề hay nghĩ chỉ cần lau cho bóng mắt là xong. Làm lâu năm mới thấm: một phút sơ ý quên gắn biển trơn trượt có thể làm khách té gãy tay, một giẻ đỏ lau nhầm lên bàn phím khiến cả văn phòng mất thiện cảm, hay một lần cắm máy hút nước quên bộ chống giật giữa ngày mưa ẩm miền Trung có thể nguy hiểm tới tính mạng. Cuốn sổ tay này gom lại những điều cốt lõi nhất để anh chị em đi làm nhàn sức, sạch sâu, giữ uy tín và về nhà lành lặn mỗi ngày:

- **Làm đúng ngay từ nước đầu, đỡ phải sửa lại cuối ca:** Gấp khăn 8 mặt đúng tay, đi tuần tự từ cao xuống thấp, từ trong ra ngoài và từ vùng sạch sang vùng bẩn.
- **An toàn đi trước tiến độ:** Thấy dây điện tróc vỏ, thấy mùi hắc khi lỡ trộn hóa chất, thấy sàn đá sảnh đọng nước mưa chưa đặt biển, dừng tay xử lý hoặc gọi **0905 751 566** ngay.
- **Bảo mật và trung thực là gốc giữ việc lâu dài:** Không đọc giấy tờ trên bàn, không rút nhầm dây nguồn ở ổ cắm đỏ, nhặt được đồ thất lạc bàn giao ngay trong **≤ 15 phút**.
- **Hiểu rõ quyền lợi của mình:** Nếu lỡ làm trầy, làm vỡ trong khi thao tác, báo thật với Tổ trưởng để xử lý theo đúng hợp đồng và pháp luật; không ai được tự ý phạt trừ tiền vào lương cơ bản của người lao động.

## MỤC 3 TÁC PHONG, ĐỒNG PHỤC, GIỜ GIẤC VÀ 5 ĐIỀU TUYỆT ĐỐI KHÔNG LÀM

| Hạng mục tại điểm | Chuẩn phải giữ hằng ngày | Điều tuyệt đối không làm |
|---|---|---|
| **1. Đồng phục & Thẻ tên** | Có mặt trước giờ ca 10 phút thay đồng phục gọn gàng, đi giày kín mũi đế chống trượt, đeo thẻ nhân viên và buộc gọn tóc dài. | Không đi dép lê, dép kẹp; không để móng tay dài dễ rách găng; không mặc áo bẩn, ướt sũng đi qua sảnh lễ tân hoặc thang máy chính. |
| **2. Giao tiếp & Tác phong** | Gặp khách hàng mỉm cười, gật đầu chào nhẹ và chủ động nhường lối ở cửa kính, cầu thang máy; nói chuyện nhỏ vừa đủ nghe. | Không tụ tập nói chuyện riêng ở pantry hay hành lang; không đeo tai nghe khi đang đẩy xe hoặc vận hành máy hút bụi, máy hút nước. |

| Hạng mục tại điểm | Chuẩn phải giữ hằng ngày | Điều tuyệt đối không làm |
|---|---|---|
| **3. Chìa khóa & Khu vực mật** | Ký nhận chìa trên sổ `BM-TVP-06`, móc dây chìa vào đai lưng bên hông; vào phòng giám đốc, kho tài liệu, phòng IT phải đi cặp 1–1 cùng bảo vệ hoặc thư ký. | Không đặt chùm chìa khóa lên xe đẩy ngoài hành lang rồi bỏ đi nơi khác; không tự ý mở cửa phòng có dấu niêm phong hoặc ngoài giờ cho người lạ. |
| **4. Bàn làm việc & Thiết bị** | Áp dụng quy tắc giữ nguyên trạng: chỉ lau phần trống quanh bàn, xếp gọn ly tách đúng vị trí và cắm điện máy hút ở ổ dân dụng thông thường. | Không dời vị trí hồ sơ, giấy nhớ trên bàn; tuyệt đối **không rút phích ở ổ đỏ UPS** để cắm máy hút bụi; không dùng khăn ướt lau trực tiếp lên khe tản nhiệt laptop. |
| **5. Ảnh chụp & Điện thoại** | Chỉ chụp ảnh nghiệm thu góc hẹp tập trung vào đúng khu vực vừa làm (lavabo, bồn cầu, góc sàn sạch) khi Tổ trưởng yêu cầu báo cáo. | Không quay phim, chụp ảnh dính mặt khách hàng, nhân viên văn phòng, màn hình máy tính đang bật hay văn bản có chữ ký trên bàn theo **NĐ 13/2023/NĐ-CP**. |

## MỤC 4 TRANG BỊ BẢO HỘ (PPE) VÀ BỘ 4 MÀU KHĂN CÂY LAU

### 4.1. Bộ trang bị bảo hộ chuẩn theo đầu việc

- **Việc nhẹ văn phòng (lau bàn, kính, sảnh):** Áo đồng phục, giày kín mũi chống trượt, khẩu trang y tế và găng tay Nitrile khi lau điểm chạm hoặc kính bằng dung dịch nhẹ.
- **Vệ sinh nhà vệ sinh & hóa chất:** Găng tay cao su dài qua cổ tay riêng màu Đỏ/Vàng, khẩu trang lọc mùi tốt và kính bảo hộ khi tẩy cặn bồn cầu bằng `SAH-C03` hoặc pha đậm đặc.
- **Xử lý máu, chất nôn, nước ngập:** Mang **găng tay 2 lớp** (lót + cao su dày), tạp dề chống thấm, ủng/giày chống trượt, kính che giọt bắn và khẩu trang kín; hoàn tất cho rác y tế vào **túi vàng** buộc kín cổ ngỗng.

### 4.2. Ghi nhớ nhanh 4 màu dụng cụ – Khác màu là không mượn chéo

| Màu & Ký hiệu | Khu vực được phép dùng | Hóa chất & Nồng độ chuẩn | Tờ hướng dẫn đối chiếu |
|---|---|---|---|
| **▲ ĐỎ** | Bên trong bồn cầu, tiểu nam, bàn chải cọ bồn cầu và sàn nhà vệ sinh quanh chân bồn. | `SAH-C03` / `SAH-C04` (vòi 15 mL đúng ngưỡng). | `WI-TVP-04` · `JC-TVP-02` |
| **● VÀNG** | Bồn rửa mặt lavabo, vòi inox 304, gương soi WC, mặt đá bàn rửa và tay nắm cửa WC. | `SAH-C01` (15 mL/L) & `SAH-C05` (lau gương). | `WI-TVP-04` · `WI-TVP-03` |
| **■ XANH LÁ** | Khu vực Pantry, bồn rửa ly, mặt bếp, ngoài tủ lạnh, lò vi sóng và quầy pha trà cà phê. | `SAH-C02` (pH 8,5–10) & `SAH-C04` ≤ 200 ppm. | `WI-TVP-05` · `WI-TVP-01` |
| **◆ XANH DƯƠNG** | Bàn ghế làm việc, phòng họp, sảnh lễ tân, hành lang, kính văn phòng và tay vịn thang bộ. | `SAH-C01` (9–12 mL/L) & `SAH-C05` (lau kính). | `WI-TVP-01` · `WI-TVP-03` |

## MỤC 5 BÍ QUYẾT KỸ THUẬT HIỆN TRƯỜNG: PHA HÓA CHẤT, GẤP KHĂN VÀ KÉO GẠT

| Thao tác cốt lõi | Cách làm chuẩn người thợ lâu năm | Lỗi hay mắc & Cách tự kiểm |
|---|---|---|
| **1. Bấm vòi định lượng 15 mL** | Đổ nước sạch vào chai/xô đến vạch trước rồi mới bấm vòi **15 mL** (1–2 nhịp tùy tải bẩn: lau hằng ngày 9–12 mL/L; sàn bẩn nặng 18–24 mL/L), lắc nhẹ, dán nhãn 6 trường `BM-TVP-03` ghi hạn dùng ≤ 24 giờ. | Đổ áng chừng làm sàn rít chân, bết dầu, tốn nước lau lại; dán nhãn thiếu ngày pha dễ nhầm hóa chất cũ sang hôm sau. |
| **2. Gấp khăn 8 mặt & không nhúng ngược** | Gấp đôi 3 lần chiếc khăn Microfiber chuẩn để có **8 mặt sạch đánh số** trong đầu; xịt hóa chất vào khăn thay vì phun thẳng lên mặt bàn/kính; lật đủ 8 mặt xong thì cho vào túi giặt riêng để mang về giặt ở nhiệt độ **≥ 60 °C**. | Vo tròn khăn lau cho nhanh hoặc nhúng khăn bẩn vào lại xô dung dịch sạch làm trôi vi khuẩn sang 5–6 phòng họp tiếp theo. |
| **3. Lau sàn hình số 8 & giữ lưng thẳng** | Đặt 2 biển chữ A hai đầu trước khi lau ướt; kéo cây lau đi lùi theo đường **hình số 8 chồng mí nhẹ** để gom bụi mịn vào lưỡi giẻ; hết phòng nào thay tải mop phòng đó đối với khu nhạy cảm. | Đi tiến dẫm lên sàn vừa lau để lại dấu giày; cúi gập lưng ngang thắt lưng dễ đau cột sống sau 1–2 tuần đứng ca. |

| Thao tác cốt lõi | Cách làm chuẩn người thợ lâu năm | Lỗi hay mắc & Cách tự kiểm |
|---|---|---|
| **4. Kéo gạt cao su lau kính không vệt** | Thấm bông lông thỏ vắt ráo nước pha nhẹ SAH-C05, xoa đều mặt kính, nghiêng lưỡi gạt cao su góc khoảng **30°** kéo một mạch chữ S hoặc thẳng đứng; mỗi đường gạt xong lau khô mép lưỡi cao su bằng khăn sạch không xơ. | Không lau lưỡi cao su sau mỗi đường kéo làm đọng vệt nước đen ở mép khung nhôm và chảy tràn xuống sàn gỗ bên dưới. |

## MỤC 6 NHỊP TRÌNH TỰ MỘT CA LÀM VIỆC CHUẨN TỪ PHÚT ĐẦU ĐẾN LÚC VỀ

**BƯỚC 1** **10 phút trước ca: Soạn xe đẩy 5S, bấm TEST bộ RCD và nghe dặn ca** — **Phụ trách: Nhân viên & Tổ trưởng**

- Vào kho ký nhận chìa khóa trên BM-TVP-06, móc chặt vào đai lưng; lấy đủ bộ khăn 4 màu đã giặt khô sạch sẽ xếp vào 3 tầng xe đẩy đúng sơ đồ SOP-TVP-18.
- Nếu ca hôm đó chạy máy hút bụi HEPA (**< 62 dBA**) hoặc máy hút nước, kiểm 5 điểm dây phích và **bấm nút TEST bộ RCD ≤ 30 mA** tự ngắt điện ngay rồi mới ấn RESET; ký ngày trên phiếu BM-TVP-10.
- Nghe Tổ trưởng dặn 5 phút nếu có việc phát sinh hoặc người mới thế ca trên phiếu JSA BM-TVP-11.

> **Cổng kiểm soát đầu ca: Không đẩy xe ra sảnh khi bình xịt chưa có nhãn 6 trường BM-TVP-03, thiếu biển cảnh báo chữ A hoặc bộ chống giật RCD chưa thử nhảy.**

**BƯỚC 2** **Khung giờ đầu sáng (trước 08:30): Bàn nguyên trạng, phòng họp & WC lượt 1** — **Phụ trách: Nhân viên trực tầng**

- Ưu tiên làm xong trước khi nhân viên Khách hàng vào đông: lau bàn làm việc theo nguyên tắc giữ nguyên trạng, set-up gọn phòng họp lượt sáng, thu gom rác đợt 1, hút bụi hành lang thảm và đánh sạch lượt đầu khu nhà vệ sinh 7 bước.
- Châm giấy cuộn, giấy lau tay và nước rửa tay ngay khi thấy bình tụt xuống mức **< 20%**, không đợi hết sạch mới thay.

**BƯỚC 3** **Trong giờ hành chính: Tuần tra WC 60–90 phút, Pantry sau trưa & điểm chạm** — **Phụ trách: Nhân viên trực tầng**

- Cứ sau **60–90 phút** đảo qua nhà vệ sinh theo lộ trình BM-TVP-04, gạt khô nước quanh lavabo, xả khử mùi nhẹ, lau điểm chạm cao (tay nắm cửa, nút nhấn thang máy, tay vịn) và ký giờ lên thẻ tuần tra BM-TVP-02.
- Ngay sau giờ nghỉ trưa (12:30–13:45): tập trung xử lý khu Pantry bằng bộ ■ **Xanh lá** (SAH-C02 tẩy dầu lò vi sóng và SAH-C04 ≤ 200 ppm lau mặt bàn ăn), phân loại 4 luồng rác đúng màu thùng theo **NĐ 45/2022/NĐ-CP**.

**BƯỚC 4** **Khi gặp sự cố: Tiền rơi, nước ngập mưa hắt hay vết bẩn sinh học** — **Phụ trách: Nhân viên & Tổ điều hành**

- Nhặt được ví tiền, thẻ nhân viên, điện thoại hay trang sức rơi dưới gầm ghế: giữ nguyên hiện trạng nếu cần xác nhận, báo ngay Tổ trưởng và bảo vệ bàn giao trong vòng **≤ 15 phút**, ghi sổ BM-TVP-06.
- Thấy sàn ngập nước mưa tạt hay có người nôn, chảy máu: không tự lấy giẻ thường lau qua loa! Đặt ngay 2 biển cô lập bán kính **≥ 2 m**, mang găng 2 lớp xử lý bằng bộ Spill Kit (**NaOCl 1.000–5.000 ppm**) theo tờ WI-TVP-06 hoặc gọi hỗ trợ khẩn **0905 751 566**.

**BƯỚC 5** **15 phút cuối ca: Giặt phân màu, xếp kho 5S và thực hiện 3 Đóng – 1 Kiểm** — **Phụ trách: Nhân viên trực tầng**

- Xả sạch, ngâm khử khuẩn đầu chổi cọ WC, gom khăn bẩn từng màu vào túi giặt riêng để đưa đi giặt nhiệt **≥ 60 °C** (không phơi lẫn khăn đỏ với khăn xanh dương trong kho ẩm).
- Cắm sạc bình ắc quy đúng ổ an toàn (nếu dùng xe đẩy máy), đặt thùng rác đúng vạch sơn, xếp vật tư cách đầu phun Sprinkler trần **≥ 45 cm**.
- Đi soát một vòng cửa kính, cửa phòng họp và khu bếp thực hiện quy tắc **3 Đóng – 1 Kiểm** (đóng cửa sổ – khóa cửa phòng – tắt đèn và điều hòa dư, kiểm khóa chéo chìa trả sổ BM-TVP-06) rồi mới chấm công ra về.

## MỤC 7 QUYỀN LỢI NGƯỜI LAO ĐỘNG VÀ XỬ LÝ SAI SÓT MINH BẠCH THEO BLLĐ 2019

| Tình huống nhân sự hay lo lắng | Nguyên tắc bảo vệ người lao động tại SONGANHHYG | Cách ứng xử chuẩn khi gặp việc |
|---|---|---|
| **1. Lỡ tay làm vỡ ly, trầy nhẹ mặt bàn hay hỏng cây lau** | Theo **Điều 127 BLLĐ 2019**, công ty tuyệt đối không đặt ra hình thức phạt trừ tiền trực tiếp vào lương cơ bản hay tự ý cắt thưởng vô căn cứ. Nếu xác định có lỗi làm hư tài sản theo **Điều 129, 130, 102(3) BLLĐ 2019**, chỉ xem xét mức bồi thường theo đúng biên bản, không khấu trừ quá **30% tiền lương hằng tháng**. | Báo thật ngay trong 10 phút cho Tổ trưởng để chụp ảnh hiện trường và phối hợp bảo hiểm trách nhiệm nghề nghiệp xử lý êm với BQL, không giấu hay tự ý vứt bỏ mảnh vỡ làm mất dấu vết. |

| Tình huống nhân sự hay lo lắng | Nguyên tắc bảo vệ người lao động tại SONGANHHYG | Cách ứng xử chuẩn khi gặp việc |
|---|---|---|
| **2. Phải nghỉ ốm đột xuất, gia đình có việc gấp** | Công ty có đội dự phòng cơ động sẵn sàng **bù quân trong ≤ 45 phút** để giữ cam kết với tòa nhà và hỗ trợ anh chị em nghỉ ngơi đúng phép mà không bị áp lực bỏ việc. | Gọi điện hoặc nhắn Zalo trước giờ mở ca ít nhất **02 giờ** (hoặc ngay khi phát bệnh) vào Hotline **0905 751 566** để Tổ trưởng điều người thế ca kịp thời. |
| **3. Khách hàng nhờ leo thang cao hoặc lau ổ điện hở ngoài hợp đồng** | Bảo vệ tính mạng người lao động là trên hết: việc trên **2 m**, khu vực điện trung thế hay ngoài ranh giới hợp đồng thuộc danh mục loại trừ (`SOW-TVP-01`) không phải việc tạp vụ thường trực. | Từ chối khéo léo, nhã nhặn: "Dạ phần này bên trên 2 m cần thiết bị an toàn chuyên dụng, để em báo anh Quản lý điểm SONGANHHYG qua phối hợp với BQL tòa nhà ạ." |

## MỤC 8 THƯ VIỆN 6 TỜ HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC BỎ TÚI (WI-TVP-01..06) & ĐÀO TẠO

- **Bộ 6 tờ Hướng dẫn Công việc 1 trang A4 gắn ngay tại kho điểm:** WI-TVP-01 · Pha vòi 15 mL & Gấp khăn 8 mặt · WI-TVP-02 · Máy hút HEPA, Hút nước & RCD 30 mA · WI-TVP-03 · Kéo gạt cao su lau kính · WI-TVP-04 · WC 7 bước & Khử mùi · WI-TVP-05 · Pantry & Rác 4 luồng · WI-TVP-06 · Tẩy điểm thảm & Dịch sinh học.
- **Bộ thẻ treo xe đẩy & Biểu mẫu ký ca:** JC-TVP-01 · Tư thế lau sàn 5S · JC-TVP-02 · An ninh chìa khóa & 8 mặt khăn · BM-TVP-07 · Phiếu sát hạch tay nghề 85/100đ · BM-TVP-11 · Phiếu JSA đầu ca.

## MỤC 9 LỊCH SỬ PHIÊN BẢN VÀ KÝ NHẬN CẤP PHÁT SỔ TAY

| Phiên bản | Ngày | Người biên soạn / Duyệt | Nội dung ban hành |
|---|---|---|---|
| **v3.1** | 19/11/2026 | Phòng Kỹ thuật – Nhân sự · Ms. Mỹ Anh duyệt | Tách thành Sổ tay Nhân viên Hiện trường bỏ túi độc lập (**HB-TVP-01**) bổ trợ cho `SOP-TVP-19` và bộ 6 tờ `WI-TVP-01..06`, đồng bộ ngôn ngữ thực chiến tại công trình và minh bạch quyền lợi người lao động theo **BLLĐ 2019**. |

**Điều hướng cẩm nang & hướng dẫn:** ← SOW-TVP-01: Tuyên bố Công việc · Mục lục Hệ thống (47 Tài liệu · v3.1) · GB-TVP-01: Cẩm nang Tổ trưởng & Giám sát Tuyến →
**Tờ rời tác nghiệp tại điểm:** WI-TVP-01 · Pha vòi 15 mL · WI-TVP-04 · WC 7 bước · SOP-TVP-19 · Giáo trình 100 điểm · Cung cấp Nhân viên Vệ sinh →